图书情报工作
第 62 卷 第 10 期　2018 年 5 月

高校图书馆员情绪劳动与工作满意的关系模式与实证*

■ 孙晶
湖北大学图书馆　武汉 430062

摘要：[目的/意义]探究高校图书馆员情绪劳动与工作满意之间的关系模式，以期为高校图书馆工作规划和实施人力资源管理提供参考。[方法/过程]通过理论分析和结构方程模型分析，探讨浅层扮演、深层扮演和中性调节 3 种情绪劳动策略对工作内在满意与外在满意的影响及作用机制。[结果/结论]研究结果显示：高校图书馆员采取浅层扮演策略对其内在、外在工作满意有显著负向影响，采取深层扮演策略和中性调节策略则对其工作内在满意有显著正向影响，而与其工作外在满意之间关系不明显。

关键词：高校图书馆　情绪劳动　情绪劳动策略　工作满意
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2018.10.008

1 问题的提出

在组织管理实务中，情绪劳动(emotional labor)是一个重要议题，如何进行有效的员工情绪和行为管理对提升员工服务品质和组织绩效具有现实意义。情绪劳动的研究始于航空服务业，其概念首先是由美国社会学家 A. R. Hochschild[1] 于 1983 年提出。随后，国内外对情绪劳动的研究呈现逐年递增的趋势，尤其表现在重视服务质量的相关行业。S. D. Pugh、M. Groth 和 T. Hennig-thurau[2] 认为服务业员工特别需要情绪管理，C. H. Lovelock[3] 将图书馆归类为施加服务于人心灵的非盈利性服务业，A. R. Hochschild 认为图书馆馆员属于“高情绪劳动负荷工作者”，K. Arbuckle[4]、M. L. Matteson 和 S. S. Miller[5-6] 在其研究中也指出图书馆馆员的日常工作均充满正向及负向情绪。馆员作为图书馆服务工作中重要的人力资源，其工作过程中的情绪表现对于整个组织形象及能效的发挥具有重要的影响。在日常工作中，除了要付出体力和脑力劳动以外，馆员一般被期望随时要和颜悦色、热情周到，由于受到图书馆相关规定的限制，当内心的感受和组织所要求表达的情绪不一致时，仍然要展现符合组织规则的情绪，此时馆员需要通过控制、调整内心的真实想法来掩饰情绪，或忍气吞声、强颜欢笑地压抑情绪，以使自己免于受到投诉和批评，长此以往，容易产生过多的负面心理，影响其工作满意度甚至消极怠工。因此，情绪劳动问题应受到图书馆管理者及馆员的足够重视。

尽管情绪劳动的相关研究现已扩展至多领域，但目前国内外图书情报学界对馆员工作情绪的研究较少，仅限于如何应对问题读者[7]、工作压力[8]及工作焦虑[9]等。在已有的情绪劳动与其结果变量关系的实证研究中，诸多学者探究了情绪劳动与工作满意之间关系，但结果却并不一致。一类研究发现情绪劳动与工作满意显著负相关[10-11]，另一类研究则发现两者之间存在正相关[12-13]。后续亦有研究指出情绪劳动对工作满意的影响并非完全正相关，也有存在负相关的情况，如 A. A. Grandey[14] 指出不同情绪劳动策略对员工心理幸福感的影响存在差异，A. Philipp 和 H. Schüpbach[15] 认为由于情绪劳动具体采取的不同策略在储备个人情绪资源的效能上有所不同，故需对各种策略后续影响变量应进行分类比较分析。总体上，现有研究探讨了整体性情绪劳动与整体性工作满意的关系，以及构面性情绪劳动与整体性工作满意的关系。然而，情绪劳动及工作满意均为多构面性概念，本研究以此入手，进一步解析情绪劳动与工作满意的构面，厘清两者之间关系与作用机制，丰富情绪劳动相关理论研究。

* 本文系教育部人文社会科学研究青年基金项目“基于文化认同理论的新时期中医文化传播研究”(项目编号：15YJCZH124)和湖北省教育厅高校人文社会科学重点研究基地项目“文化认同视域下中医文化校园传播路径与方法研究”(项目编号：ZX2015Y02)研究成果之一。
作者简介：孙晶(ORCID：0000－0002－6685－2041)，馆员，硕士，E-mail：daneyrong@163.com。
收稿日期：2017－11－08　修回日期：2018－01－24　本文起止页码：54－61　本文责任编辑：王传清

2 理论回顾与假设形成

2.1 情绪劳动

A. R. Hochschild 将情绪劳动概念定义为:由于工作的需要而表现的特殊情感和用来表达这些情绪所使用的策略的劳动过程。在工作实践中,这是一种除了体力劳动和脑力劳动而普遍存在的劳动形式。员工为了实现工作目标,通过控制自己的情绪,对情绪和情绪表达进行管理以符合组织要求和期望。该定义从以员工为中心的视角出发,强调个体对内在情绪的管理。在此研究基础上,多数情绪劳动研究均假设组织会对员工设定情绪展现规则(emotional display rules)[16],而情绪劳动则是一种在遵守组织工作规则下前提展现适当情绪的行为,也是为了组织而作的印象管理[17]。该理解从以工作为中心的视角出发,突出了个体由于工作要求对情绪展现的外部行为的管理。

随后,J. A. Morris 和 D. C. Feldman [18] 从互动论视角定义了情绪劳动,即"在人际交往中,通过努力计划和控制以表达组织期望的情绪"。该理解指出情绪表达是在社会环境下发生并由其决定的。A. A. Grandey[19] 整合了上述观点,引用 J. J. Gross [20] 所提出的情绪调节理论,进一步阐述情绪劳动为:"个体为了组织目标,而调整内心情绪感受与外在情绪表现的历程,调整内在情绪感受是指深层扮演(deep acting),调整外在情绪表现则是浅层扮演(surface acting)"。它们是最常用来处理情绪表现原则的情绪劳动策略[19,21 -22]。其中,浅层扮演指个体感知到自己的情绪和组织所要求的情绪不一致时,只是改变个体外部可见的行为表现,而其内心情绪是没有改变的,是暂时的一种假装情绪表现;深层扮演是努力发自内心试着改变情绪感受,使自己的内在情绪感受与组织所要求的外在情绪表现一致。

以此为基础,B. E. Ashforth 和 R. H. Humphrey[16] 提出了 4 种情绪劳动策略:①自主调节(automatic emotional regulation),将情绪看作是一种主动的情绪体验,是员工在面对顾客时所产生的一种自发的情绪行为;②浅层扮演;③深层扮演;④失调扮演(deliberative dissonance acting),这种策略要求员工保持平静的中性心情去应对各种环境刺激,以便集中精力去完成主要任务。该策略要求员工能够表面上表现出组织所需的情绪,而内心仍保持中性,员工必须对自己的情绪进行管理,不让坏情绪的刺激和表面的情绪影响自己的心情。而 D. Zapf[23] 则对失调扮演策略做出进一步的解释,即蓄意不同步(deliberative dissonance),指在某些情境中存在着不同的情绪表达规则,这些规则要求情绪工作者既要表现出适度的情绪,又要保持内心的中性感受,即保持内心的冷静或平静。国内学者杨林锋等[24 - 25] 通过实证研究将情绪劳动策略归纳为 3 个构面:浅层扮演、深层扮演和中性调节。其中,中性调节是由自主调节和蓄意不同步组合而成,因为两者的共同点都是情绪调节程度比较轻,要求员工内心保持中性,能够以最小的努力来应付情绪上的要求。

2.2 工作满意

R. Hoppock[26] 认为工作满意是指个体在心理与生理两方面对工作本身及环境的满意感觉,将工作满意视作一种综合性单一概念,认为个体会对工作做出整体评价,形成相应的情感和态度。L. W. Porter 和 E. E. Lawler[27] 从期望差距角度出发,认为个体会辨别工作实际获得价值和预期应得价值的差距,该差距越小,工作满意越高;反之,工作满意越低。而 P. C. Smith[28] 则从参考架构角度,将工作满意视为个人根据其参考架构对工作特征加以解释后所得到的结果,侧重于个人对工作满意各个构面的认知评价和情感反应。故个人工作满意受到工作情境等多项参考因素影响,包括工作本身、薪资、升迁、人际关系等。此涵义与双因子理论[29] 相适应,该理论将影响工作满意的因素分为:内在因素与外在因素。其中,内在因素又称激励因子包括成就感、认同感、工作本身的挑战性、个人专业成长与升迁等与工作直接有关的因素;外在因素则为保健因子,包括人际关系、管理政策、薪资福利等与工作环境或条件相关的因素。

2.3 情绪劳动与工作满意

2.3.1 *情绪劳动浅层扮演与工作满意* 情绪劳动需要消耗个体大量的体力资源(如能量等)、认知资源(如注意力等)和动机资源(如努力、情感承诺等)。根据 S. E. Hobfoll [30] 的资源保存理论,员工会保存这些资源以应对组织对其工作角色的要求,而 K. T. Mahoney 等 [31] 的"用得最少、获得最多"的情绪资源使用原则会影响员工选择采用何种情绪劳动策略的决定。资源保存理论认为,情绪劳动浅层扮演需要耗损个体大量的认知与积极性的内在资源,去压抑真实的情绪感受、展现非真实情绪感受的外在行为,这种情绪耗损与情绪失调状况易让人感到不真实、孤独以及个人成就感低落,造成心理不健康及焦虑的状况 [32]。H. Julien 和 S. K. Genuis[33] 研究指出,一些图书馆馆员表面虽如馆方要求展现热诚的服务态度,但实际上内心

图书情报工作
第 62 卷 第 10 期 2018 年 5 月

却感受到的是更多的无聊感,这种浅层扮演增加馆员压力感,导致情绪失调。此外,浅层扮演也妨碍个体与他人间的正向互动,并引起他人的负面反应(如愤怒、沮丧或不受尊重),导致与他人之间的不友善关系,成为影响员工产生幸福感的压力源,这些在工作上重复发生的负面情绪,以及持续在脸上"戴面具"的感觉都将会对员工幸福感产生负面影响,也因此连带降低其工作满意度[34]。据此,本研究提出以下假设:

H1:高校图书馆馆员情绪劳动浅层扮演程度与工作内在满意度负相关

H2:高校图书馆馆员情绪劳动浅层扮演程度与工作外在满意度负相关

2.3.2 情绪劳动深层扮演与工作满意 情绪劳动深层扮演被称为一种改善个人情绪进而展现真实正向外在行为的策略,该策略可提升个人能量及社会资源[32]。由于深层扮演可感受真实的情绪而让情绪失调的问题获得解决,故深层扮演造成的问题较浅层扮演小[15]。

根据资源保存理论,实际感受内在情绪的深层扮演让员工感受较为真实而有助于储备个人情绪资源,当员工有充足情绪资源应对组织对其工作角色要求时,即会带来较高工作满意度及专业效能感[31]。此外,依据 B. L. Fredrickson[35] 提出的扩建理论,感恩正向情绪反应状态可扩展思考行动的广度并消除负面情绪,进而建构终身受用的心理资源。所以保持正面情绪更易出现向上螺旋效应[36],在未来产生更高程度幸福感,从而有助于建立个人资源及完善应对机制[37]。

值得注意的是,情绪劳动深层扮演产生的个人成就感、专业效能感与心理幸福感多属于工作内在满意因子,由于内在满意受到员工个人对工作的无形、抽象感觉(如工作成就感、安全感等)的影响,依据归因理论,员工可由此改变自己对工作的认知,提升内在满意。另一方面,由于工作外在满意受到可见的外在因素(包括薪资、组织政策、升迁机会等)的影响,员工本身不易控制也无法改变这些外在因素,所以外在满意并非由员工改变认知即能改善和调整[38]。即图书馆馆员采取深层扮演策略调整内心感受和情绪也无法显著影响其外在满意程度。据此,本研究提出以下假设:

H3:高校图书馆馆员情绪劳动深层扮演程度与工作内在满意度呈正相关

H4:高校图书馆馆员情绪劳动深层扮演程度与工作外在满意度不相关

2.3.3 情绪劳动中性调节与工作满意 情绪劳动中性调节是员工保持心中情绪状态的一种中立,以最小的努力来应付情绪上的要求。胡君辰[39] 指出员工采用中性调节的情绪劳动策略可以降低情绪耗竭的发生。而在图书馆馆员实际工作中,过多的情绪耗竭会消耗馆员更多的情绪资源,从而感到身心疲惫,工作幸福感也随之下降。

杨林锋[40] 指出中性调节因子可以预测自我效能感,中性调节与满意度、效能感成正相关。自我效能感概念由美国著名心理学家班杜拉提出,是指人们对自身能否利用所拥有的技能去完成某项工作行为的自信程度。方淑苗[41] 指出自我效能感对工作满意度有显著正向影响,运用较优的情绪劳动策略也会让员工提升自信心,而较高的自我效能感会导致较高的工作满意度。虽然上述研究并未对工作满意的构面(内在满意度和外在满意度)进行区分但本研究认为自我效能感涉及个人自信心,属于工作内在满意度的范畴,而工作外在满意度主要跟管理政策、薪资福利与工作环境等非个体外在因素相关,不因个人意志所转移,因此,情绪劳动中性调节较难影响工作外在满意度。据此,本研究提出以下假设:

H5:高校图书馆馆员情绪劳动中性调节程度与工作内在满意度呈正相关

H6:高校图书馆馆员情绪劳动中性调节程度与工作外在满意度不相关

3 研究设计

3.1 变量的测量

3.1.1 情绪劳动的测量 参考 C. M. Brotheridge 等[42] 以及杨林锋[24] 关于情绪劳动策略的研究,以 9 个测项测量情绪劳动,其中,3 个测量浅层扮演,包括:我的工作需要隐藏我的真实情绪;我的工作需要假装我所没有的情绪;我的工作需要在某情况下隐藏真正的感受。

3 个测量深层扮演,包括:我会努力去感受我应当对别人表现的情绪;)我会试着真正体验自己所必须表现的情绪;面对工作所必须表现的情绪,我会试着去感受。

3 个测量中性调节,包括:我很自然的展现出工作要求的情绪,不需努力;我在工作时经常以平静的心情表现特定的情绪;我经常很容易调整工作中的情绪。

3.1.2 工作满意度的测量 本研究中,工作内在满意指与工作内容本身有关及个人对所做工作的感觉,包

孙晶. 高校图书馆员情绪劳动与工作满意的关系模式与实证[J]. 图书情报工作,2018,62(10):54－61.

括成就感、创造性、变化性、社会服务、安全感等的满意程度。工作外在满意指与工作内容本身无直接关系,如工作升迁、组织政策与实施、主管管理技巧、同事相处等的满意程度。鉴于 D. J. Weiss 等[43]开发的明尼苏达短版量表(Minnesota satisfaction questionnaire-short form)(包含 20 个测量项目)已被广泛用于评测机构员工工作满意,R. H. Moorman[44]对该量表进行的验证性因子分析发现,其主要包含内在满意度和外在满意度两个因子,因此,本研究采用 12 个测量项目来测量工作者的内在满意度,8 个测量项目来测量工作者的外在满意度。经研究组成员讨论、专家咨询及 25 个样本的预调研,调整了部分测量项目的表述,具体测量项目内容如表 1 所示:

表 1　测量项目的信度分析结果

测量项目	因子载荷值	误差值	均 值	临界比
工作内在满意				**0.96**
在图书馆里有机会受到重视	0.89	0.07	4.61	
常会有处理不同事情的机会	0.89	0.05	4.27	
乐于一直保持工作忙碌的状态	0.93	0.04	4.69	
在工作岗位上有独立自主的机会	0.88	0.06	4.36	
对能为读者服务感到满意	0.90	0.05	4.69	
可以不用违背良心工作	0.91	0.04	4.50	
对我的工作稳定性感到满意	0.88	0.06	4.46	
对能用自己的能力处理事情感到满意	0.90	0.05	4.58	
对有机会告诉同事可以做什么事感到满意	0.80	0.05	4.30	
对可以让我试着用自己的做法工作感到满意	0.87	0.06	4.68	
对工作有让我自行判断的自由感感到满意	0.87	0.07	4.66	
对工作中得到的成就感感到满意	0.86	0.08	4.57	
工作外在满意				**0.91**
对我的薪水跟工作量感到满意	0.68	0.57	4.55	
对主管的决策能力感到满意	0.74	0.30	4.89	
对主管处理人事的方法感到满意	0.81	0.34	4.69	
对我的工作环境感到满意	0.86	0.42	5.28	
对工作升迁机会感到满意	0.71	0.51	3.89	
对当工作表现良好时所得到的称赞感到满意	0.81	0.32	5.21	
对同事之间的相处方式感到满意	0.83	0.46	5.38	
对图书馆政策实施方式感到满意	0.85	0.30	4.61	
浅层扮演				**0.92**
我的工作需要隐藏我的真实情绪	0.94	0.11	3.54	
我的工作需要假装我所没有的情绪	0.86	0.09	3.52	
我的工作需要在某个情况下,隐藏真正的感受	0.76	0.42	4.13	
深层扮演				0.92
我会努力去感受我应当对别人的情绪	0.85	0.27	4.56	
面对工作所必须表现的情绪,我会试着去感受	0.81	0.24	4.57	
我会试着真正体验自己所必须表现的情绪	0.88	0.23	4.63	
中性调节				**0.91**
我很自然的展现出工作要求的情绪,不需努力	0.85	0.09	4.18	
我在工作时一直以平静的心情表现特定的情绪	0.82	0.14	4.27	
我很容易调整工作中的情绪	0.77	0.21	4.62	

3.2　数据收集

笔者从所在省份选取了 25 名来自 5 所高校图书馆的馆员及领域专家,分别进行个人和小组访谈完成预调研,根据反馈对问卷做部分修改调整,并形成正式问卷,主要包括人口特征描述、情绪劳动及工作满意 3 个部分,主要测量项目采用 7 级李克特度量(1 = 非常不同意,7 = 非常同意)。然后于 2017 年 4 月以湖北地区高校图书馆馆员作为对象,通过滚雪球方式实施在线问卷调查(https://sojump.com/jq/15919369.aspx),共回收 391 份问卷,其中有效问卷 354 份。

3.3　样本特征

样本中女性占比 83%;年龄在 30 岁以下占

23.5%、31－40 岁占 40.3%、41－50 岁占 20.8%、51 岁以上占 15.4%；地方高校、部属高校馆员占比分别为 62%、38%；学历程度中大专及本科分别占 35%、硕士 47%、博士 18%。

4 数据分析

首先验证模型信度、效度及拟合优度，其次以结构模型为基础验证假设，并进行竞争模型对比。采用 SPSS 22.0 对变量因子进行信度和效度分析、AMOS 24.0对模型的拟合优度进行分析。

4.1 信度与效度分析

4.1.1 信度分析 SPSS22.0 分析结果显示（见表 1），各观测变量因子载荷值均大于 0.50，表明所属因子对观测变量具备较好解释力。各因子临界比值在 0.91－0.96 之间，表明观测变量内部一致性信度较高。

4.1.2 效度分析 各观测变量因子载荷值介于 0.68－0.94 之间，大于 0.50（见表 1），且各潜变量的 AVE 值介于 0.66－0.92 之间，亦大于 0.50（见表 2），表明测量项目具有良好的收敛效度。由表 2 可见，每个潜变量的 AVE 平方根（表中对角线数值）均大于其与其它变量的相关系数，说明判别效度理想。此外，由于本研究测量项目大多借鉴国内外研究成果，同时部分项目结合访谈、专家咨询的方法进行制定，内容效度可靠。

表 2 潜变量 AVE 值与相关系数

项目	内在满意	外在满意	浅层扮演	深层扮演	中性调节
内在满意	**0.96**				
外在满意	0.01	**0.81**			
浅层扮演	－0.16	－0.33	**0.91**		
深层扮演	0.41	0.04	－0.18	**0.89**	
中性调节	0.31	0.03	0.11	0.26	**0.88**
AVE 值	**0.92**	**0.66**	**0.83**	**0.79**	**0.77**

4.2 模型拟合分析

AMOS 24.0 软件运行结果显示（见表 3），本研究模型（M0）的整体拟合指标结果为：NCI（自由度比值）（χ^2/df）＝1.58＜2，RMSEA（近似误差均方根）＝0.039 ＜0.08，NFI（规范拟合指数）＝0.99、NNFI（非规范拟合指数）＝0.99，CFI（比较拟合指数）＝0.98，GFI（拟合优度指数）＝0.93、AGFI（调整拟合优度指数）＝0.91、RFI（参考拟合指数）＝0.98，以上值均＞0.90，SRMR（标准化误差均方根）＝0.03＜0.05，表明符合拟合优度标准，模型整体拟合良好。

表 3 模型的主要拟合度指标值及其与竞争模型比较结果

指标名称	M0	M1	M2	M3	判断标准
χ^2	361.82	662.29	1220.32	716.88	不显著
df	229	231	232	232	–
GFI	0.93	0.79	0.77	0.80	＞0.9
AGFI	0.91	0.76	0.73	0.76	＞0.9
SRMR	0.03	0.11	0.17	0.14	＜0.05
RMSEA	0.039	0.090	0.110	0.096	＜0.08
NFI	0.99	0.97	0.96	0.96	＞0.9
NNFI	0.99	0.97	0.96	0.96	＞0.9
CFI	0.98	0.97	0.97	0.96	＞0.9
RFI	0.98	0.94	0.94	0.93	＞0.9
PNFI	0.82	0.80	0.78	0.79	＞0.5
PGFI	0.76	0.64	0.61	0.62	＞0.5
NCI（χ^2/df）	1.58	2.87	5.26	3.09	＜2
$\Delta\chi^2$（Δdf）	–	427.41$_{(3)}$*	912.48$_{(3)}$*	372.54$_{(3)}$*	达到显著

注：* 表示在 0.05 水平上显著

4.3 假设检验与竞争模型分析

本研究理论模型将情绪劳动区分为浅层扮演、深层扮演与中性调节，工作满意区分为内在满意与外在满意，为了更好地验证该模型及其变量关系，提出若干竞争模型进行比较。

4.3.1 假设检验 分析结果显示：浅层扮演、深层扮演、中性调节与情绪劳动相关系数分别 0.81、0.64、0.41，均达到显著；内在满意、外在满意与工作满意相关系数分别为 0.71、0.76，均达到显著。浅层扮演对内在满意（γ＝－0.16，t＝－3.46）与外在满意（γ＝－0.33，t＝6.13）均有显著负向影响，而深层扮演则对内在满意（γ＝0.41，t＝8.46）有显著的正向影响，但对外在满意（γ＝0.04，t＝0.78）影响不显著。同深层扮演一样，中性调节对外在满意（γ＝0.03，t＝0.71）影响亦不显著，而对内在满意（γ＝0.31，t＝6.02）有显著正向影响。如图 1 所示：

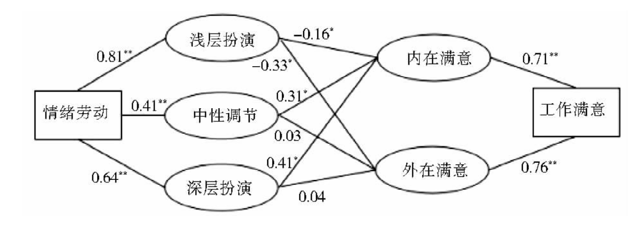


图 1 研究模型（M0）

注：* 表示在 0.05 水平上显著，** 表示在 0.01 水平上显著

4.3.2 竞争模型拟合对比 以单一构面衡量工作满意，将情绪劳动分为浅层扮演、深层扮演和中性调节，构建竞争模型 I（M1），相关性分析显示：浅层扮演与工

作满意显著负相关(γ＝ －0.22,p<0.01),深层扮演对工作满意有显著正向影响(γ＝ 0.39,p<0.05),中性调节与工作满意不相关(γ＝ 0.19,p>0.05)。

以单一构面衡量工作满意,将情绪劳动分为浅层扮演与深层扮演,构建竞争模型Ⅱ(M2),相关性分析显示:浅层扮演与工作满意显著负相关(γ＝ －0.18,p<0.05);深层扮演则对工作满意有显著正向影响(γ＝ 0.47,p<0.05)。

以单一构面衡量情绪劳动,将工作满意区分为内在满意与外在满意,构建竞争模型Ⅲ(M3),相关性分析显示:情绪劳动对内在满意(γ＝ －0.29,p<0.05)和外在满意(γ＝－0.34,p<0.05)均有显著负向影响。

对M0、M1、M2、M 34个模型进行拟合对比分析,结果显示:首先,在绝对拟合指标方面,研究模型M0的χ^2值为361.82,未达到显著,且其小于竞争模型M1、M2、M3的χ^2值:662.29、1220.32、716.88。M0的GFI值、AGFI值分别为0.93和0.91,均高于各竞争模型相应数值。同时,M0的RMSEA值为0.039<0.08,相对于其它竞争模型表现更好。其次,在相对拟合指标方面,尽管所有模型的NFI、NNFI、CFI与RFI的值都达到可接受标准,但研究模型M0的相应值均大于其它模型,所以整体拟合更优。再次,研究模型M0的省俭调整指标PGFI、PNFI相对于其它模型更接近1,NCI值(χ^2/df)仅有研究模型M0符合标准且表现更佳(NCI＝1.58<2)。最后,研究模型M0分别与竞争模型M1、M2、M3的$\Delta\chi^2$(△df)值为427.41(3)、912.48(3)、372.54(3),均达统计显著,表明研究模型M0与各竞争模型具有显著差异。综上所述,本研究理论模型M0的拟合优度较其它竞争模型更好,更能有效地解释情绪劳动与工作满意之间的关系,前述假设H1、H2、H3、H4、H5、H6均被验证。

5 研究结论与理论意义

5.1 研究结论

(1)高校图书馆馆员在情绪劳动中采取浅层扮演策略,对其工作内在满意度及外在满意度具有显著负向影响。此结论与现有研究较为一致。主要原因在于情绪劳动浅层扮演会消耗馆员大量的动机资源、认知资源及体力资源等,馆员持续“戴面具”压抑真实情绪的感觉和经历易引起认知失调并进一步消耗其心理资源,导致工作中重复发生负面情绪经验以及人际关系差,对馆员的工作幸福感和内在及外在工作满意产生负面影响。

(2)高校图书馆馆员在情绪劳动中采取深层扮演策略,对其工作内在满意具有显著正向影响,但对工作外在满意的影响不显著。此结论与现有研究指出情绪劳动深层扮演与总体工作满意之间具有显著正向关系的结果不同。当馆员采取深层扮演策略时,是一种趋向于发自内心的情绪表现,只有发自内心地对图书馆工作的要求表示理解和支持,才能真正喜欢自己所从事的职业,对自己的工作内在满意程度才会更高。

(3)高校图书馆馆员在情绪劳动中采取中性调节策略,对其工作内在满意具有显著正向影响,但对工作外在满意的影响不显著。现有研究一般认为情绪劳动中性调节与总体工作满意之间具有显著正相关,本结论将中性调节对工作外在满意和内在满意的关系验证进行了进一步区分,当馆员采取中性调节策略时,情绪耗竭程度较低,情绪失调的可能性就越低,工作自主性则越高,比较容易获得工作的幸福感和满意度,即中心调节只是对工作内在满意正相关,而与外在满意不相关。

5.2 理论意义

从理论意义来讲,本研究价值在于加深图书馆馆员情绪劳动与工作满意之间关系的研究,通过实证研究理清了高校图书馆馆员情绪劳动中3种策略与两层面工作满意之间的具体关系,发现了深层扮演、中性调节两种策略与工作满意之间关系因内外层面不同而有差异。本研究认为,在探讨情绪劳动与工作满意之间的关系时,并不能将两者作为单一概念来考虑,而应具体细分。在已有研究中,对情绪劳动进行策略细分的较多,而对工作满意均作为整体来考虑,认为深层扮演和中性调节与工作满意之间的关系均为正相关,但进一步区分内、外在工作满意时,此关系便有所变化,深层扮演和中性调节与工作内在满意度为正相关,与工作外在满意度却不相关。

6 管理启示

上述研究结论对图书馆管理者在今后的工作规划与人力资源管理实务可提供以下启示与参考:鉴于馆员采取浅层扮演、深层扮演与中性调节对其内、外在工作满意造成的不同影响,图书馆管理者在工作中不仅要关心员工表现出来的情绪和行为,也要多关注员工的内心情绪需求,化解员工的情绪压力,积极引导员工进行深层的情绪调节,寻求更加科学的管理办法来降低馆员采用浅层扮演从而减少造成的负面影响,并创造积极环境氛围让馆员获得更多情绪资源以采取深层扮演和中性调节策略,运用组织政策或各类型教育培

训内容,多方面的措施来提升馆员应对情绪劳动的专业素质与能力,从而真正实现馆员工作内在满意,切实提高图书馆服务质量及组织绩效。具体而言:

(1)在组织政策方面,图书馆可将组织所期待的馆员情绪展示规则明确记载于组织管理制度中,以作为馆员工作服务时的客观依据;并进一步将组织设定的情绪展示规则纳入绩效评估和考核指标中,激励馆员觉察其工作中情绪表达方式是否合适,及时调整情绪劳动策略,进而提升图书馆读者服务质量。

(2)在工作情境方面,图书馆通过开展各种主题活动(如世界读书日、大学生读书节、工会文娱活动等)以及组织文化(读者第一、服务育人)的塑造来营造良性的、令员工容易产生满意的工作氛围,这有助于馆员采取深层扮演或中性调节情绪劳动,由衷地提升服务水平,并产生良性互动。

(3)在员工教育培训方面,提供馆员个人情绪管理教育培训等心理辅导课程(如压力管理课程、人际沟通技巧课程等),帮助馆员提升情绪智力和情绪管理能力。在课程中,鼓励分享个人在工作中的情绪劳动问题及应对方法,建立有领导及同事参与的线上、线下情绪支持网络,降低馆员情绪失调及情绪资源消耗程度。

7 研究局限与展望

本研究所讨论的图书馆馆员的 3 种情绪劳动策略与两层面工作满意之间的关系模式是对该领域的一次有益探索,对深化目前情绪劳动与工作满意之间关系的研究具有一定理论意义和现实意义。鉴于情绪劳动是一类较为复杂的心理活动,其间或涉及部分其他变量如情绪智力、人格特征、组织文化、领导风格、工作情境等,本研究暂未考虑,这些变量可作为后续研究模型中的调节变量或作为情绪劳动的前置变量加以探讨。此外,因研究样本规模有限,尽管采取了网络和实地调研,但所获样本的来源大部分集中于湖北地区,可能限制了研究结论的普遍性。未来研究可尝试进一步针对更广泛区域进行大规模调研,或做其它区域的调研、分析,进而对本研究模型及结论进行验证和比较。

参考文献:

[1] HOCHSCHILD A R. The managed heart: commercialization of human feeling [M]. Berkeley: University of California Press, 1983.
[2] PUGH S D, GROTH M, HENNIG-THURAU T. Willing and able to fake emotions: a closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being [J]. Journal of applied psychology, 2011, 96(2): 377 - 390.
[3] LOVELOCK C H. Classifying services to gain strategic marketing insights [J]. The journal of marketing, 1983,47(3): 9 - 20.
[4] ARBUCKLE K. Emotion and knowledge: partners in library service? [J]. Feliciter, 2008, 54(5): 219 - 221.
[5] MATTESON M L, MILLER S S. Emotional labor in librarianship: a research agenda [J]. Library & information science research, 2012, 34(3): 176 - 183.
[6] MATTESON M L, MILLER S S. A study of emotional labor in librarianship [J]. Library & information science research, 2013, 35(1): 54 - 62.
[7] KEAN C, MCKOY-JOHNSON F. Patron aggression in the academic library: a study of the main library at the University of the West Indies, Mona [J]. New library world, 2009, 110(7/8): 373 - 384.
[8] BURKE L D, MAYO J, LENER E F. Perspectives on job stress in the serials information world [J]. Serials review, 2009, 35(1): 35 - 41.
[9] HARWELL K. Burnout strategies for librarians [J]. Journal of business & finance librarianship, 2008, 13(3): 379 - 390.
[10] ABRAHAM R. Emotional dissonance in organizations: antecedents, consequences, and moderators [J]. Genetic, social, and general psychology monographs, 1998, 124(2): 229 - 246.
[11] ZAPF D, VOGT C, SEIFERT C. Emotion work as a source of stress: the concept and development of an instrument [J]. European journal of work and organizational psychology, 1999, 8(3): 371 - 400.
[12] MORRIS J A, FELDMAN D C. Managing emotions in the workplace [J]. Journal of managerial issues, 1997,9(3): 257 - 274.
[13] 张世颖,宋志强,赵久艳. 图书馆员情绪劳动与工作满意度,工作倦怠关系研究[J]. 图书情报工作,2013,57(24):71 - 74.
[14] GRANDEY A A. When "the show must go on": surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer - rated service delivery [J]. Academy of management journal, 2003, 46(1): 86 - 96.
[15] PHILIPP A, SCHÜPBACH H. Longitudinal effects of emotional labor on emotional exhaustion and dedication of teachers [J]. Journal of occupational health psychology, 2010, 15(4): 494 - 504.
[16] ASHFORTH B E, HUMPHREY R H. Emotional labor in service roles: the influence of identity[J]. Academy of management review, 1993, 18(1): 88 - 115.
[17] 廖化化,颜爱民. 情绪劳动的内涵[J]. 管理学报,2015,12(2):307 - 311.
[18] MORRIS J A, FELDMAN D C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor[J]. Academy of management review, 1996, 21(4): 986 - 1010.
[19] GRANDEY A A. Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor[J]. Journal of occupational health psychology, 2000, 5(1): 95 - 110.
[20] GROSS J J. The emerging field of emotion regulation: an integrative review [J]. Review of general psychology, 1998, 2(3): 271 - 299.

[21] DIEFENDORFF J M, ERICKSON R J, GRANDEY A A. Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses [J]. Journal of occupational health psychology, 2011, 16(2): 170-186.
[22] CHI N W, GRANDEY A A, DIAMOND J A. Want a tip? Service performance as a function of emotion regulation and extraversion [J]. Journal of applied psychology, 2011, 96(6): 1337-1346.
[23] ZAPF D. Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations[J]. Human resource management review, 2002, 12(2): 237-268.
[24] 杨林锋,余新年,范庭卫. 情绪劳动结构维度初探[J]. 内蒙古农业大学学报(社会科学版),2008,10(3):263-265.
[25] 杨林锋,胡君辰. 工作满意对情绪劳动策略影响实证研究[J]. 经济与管理研究,2010 (1):104-112.
[26] HOPPOCK R. Job satisfaction [M]. New York: Harper & Brother Publisher,1935.
[27] PORTER L W, LAWLER E E. Managerial attitudes and performance [M]. Homewood: Dorsey Press,1968.
[28] SMITH P C. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes [J]. Attitude measures , 1969 , 45 (4):194.
[29] SPILLANE R. Intrinsic and extrinsic job satisfaction and labor turnover: a questionnaire study of Australian managers [J]. Occupational psychology, 1973. 47(1-2):71-74.
[30] HOBFOLL S E. Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress [J]. American psychologist, 1989, 44(3): 513-524.
[31] MAHONEY K T, BUBOLTZ W C JR, DOVERSPIKE D. Emotional labor in American professors[J]. Journal of occupational health psychology, 2011, 16(4): 406-423.
[32] BROTHERIDGE C M, LEE R T. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor [J]. Journal of occupational health psychology, 2002, 7(1): 57-67.
[33] JULIEN H, GENUIS S K. Emotional labour in librarians' instructional work [J]. Journal of documentation, 2009, 65(6): 926-937.
[34] BROTHERIDGE C M, GRANDEY A A. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work" [J]. Journal of vocational behavior, 2002, 60(1): 17-39.
[35] FREDRICKSON B L. What good are positive emotions? [J]. Review of general psychology, 1998, 2(3): 300-319.
[36] FREDRICKSON B L, JOINER T. Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being [J]. Psychological science, 2002, 13(2): 172-175.
[37] HÜLSHEGER U R, SCHEWE A F. On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research [J]. Journal of occupational health psychology, 2011, 16(3):361-89.
[38] WELBOURNE J L, EGGERTH D, HARTLEY T A. Coping strategies in the workplace: relationships with attributional style and job satisfaction [J]. Journal of vocational behavior, 2007, 70(2): 312-325.
[39] 胡君辰,杨林锋. "情绪劳动"要求与情绪耗竭:情绪劳动策略的中介作用研究[J]. 心理科学,2009,32(2):423-426.
[40] 杨林锋. 情绪劳动,人格与工作满意,工作倦怠关系研究[D]. 苏州:苏州大学,2008.
[41] 方淑苗. 服务业员工情绪劳动策略对工作满意度的影响研究[D]. 合肥:安徽大学,2014.
[42] BROTHERIDGE C M, LEE R T. Development and validation of the emotional labor scale [J]. Journal of occupational and organizational psychology, 2003, 76(3): 365-379.
[43] WEISS D J, DAWIS R V, ENGLAND G W. Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire [M]. Minneapolis: University of Minnesota Industrial Relations Center, 1967:120.
[44] MOORMAN R H. The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior [J]. Human relations, 1993, 46(6): 759-776.

The Relationship Model and Empirical Analysis of the Emotional Labor and Job Satisfaction of University Librarians

Sun Jing
Library of Hubei University, Wuhan 430062

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper aims to explore the relationship between the emotional labor and job satisfaction of university librarians, and provide reference for the work planning and human resource management practice of the university library. [**Method/process**] Through theoretical analysis and structural equation modeling, we discuss the influence and mechanism of three kinds of emotional labor strategies, which are surface acting, deep acting and neutral regulation, on internal satisfaction and external satisfaction. [**Result/conclusion**] The results show that university librarians are negatively related to their surface acting and their internal and external job satisfaction. Deep acting and neutral regulation are positively related to their internal satisfaction, but the relationship with external satisfaction is not obvious.

Keywords: university library emotional labor emotional labor strategies job satisfaction